

DAFTAR PUSTAKA

- Algifari. (2016). *Mengukur Kualitas Layanan*. Yogyakarta: BPFE.
- Arianty, dkk. (2016). *Manajemen Pemasaran*. Medan: Perdana Publishing.
- Berri Darmawan, dkk (2019) “*Pengaruh Price, Promotion dan People terhadap Proses Keputusan Pembelian Jasa Transportasi Online*” Malang: Universitas Islam Malang.
- Basu, Swasatha dan Irawan. (2005). *Manajemen Pemasaran Modern*. Yogyakarta: Liberty Yogyakarta.
- Buchari, Alma. (2011). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeth.
- Cahya, Eva. 2015. “*Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Smartphone Sony Experia Z Series Di Counter Insight Plaza Marina Surabaya*”. Skripsi. Surabaya: PPs Universitas Negeri Surabaya.
- Ghozali, Imam. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS (Edisi 4)*. Semarang: BP-Undip.
- Griffin W, Ricky dan Ebert J Ronal. (2007). *Bisnis*. Alih bahasa : Shinta Wardhani Edisi 8 Jilid 1 Jakarta: Erlangga.
- Hartono, Jogiyanto. (2004). *Metode Penelitian Bisnis Edisi 2004-2005*. Yogyakarta: BPFE.
- Hurriyati. R. (2005). *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung: Alfabeta.
- Inggrit. (2016). “*Pengaruh pelayanan dan harga pada go- jek terhadap kepuasan konsumen dengan minat sebagai variabel moderating (Study Kasus Pada Mahasiswa Universitas 17 Agustus 1945 Jakarta)*”. Jurnal. Jakarta: Pusat Pendidikan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Jakarta.
- Kotler, Philip dan Garry. (2016). *Prinsip Prinsip Pemasaran Edisi 13 jilid 1*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. (2012). *Manajemen Pemasaran Edisi ke 13 Jilid 2*. Jakarta: Erlangga.

- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. (2016). *Marketing Management* Edition 15th Edition. England: Pearson
- Lupiyoadi, R. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Lovelock, Christopher., et al. (2011). *Service Marketing in Asia*, 2nd. New Jersey: Pearson Education International
- Mar'ati, Nafisa Choirul dan Tri Sudarwanto (2016). "Pengaruh Kualitas Layanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Transportasi Ojek Online, Studi Kasus pada Konsumen Gojek di Surabaya". *Jurnal*. Surabaya: Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Surabaya.
- Mardikawati, Woro dan Naili Farida. (2013). "Pengaruh Nilai Pelanggan dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan, Melalui Kepuasan Pelanggan pada Pelanggan Bus Efisiensi". *Jurnal Administrasi Bisnis*. Semarang: UNDIP.
- Priyatno, Duwi. (2010). *Teknik Mudah dan Cepat Melakukan Analisis Data Penelitian dengan SPSS*. Yogyakarta: Gaya Media
- Purhantara, Wahyu. (2010). *Metode Penelitian Kualitatif Untuk Bisnis*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Rangkuti, Freddy. (2011). *Riset Pemasaran*. Jakarta, PT. Gramedia.
- Ratnasari, Ririn Tri dan Mastuti Aksa. (2011). *Teori dan Kasus Manajemen Pemasaran Jasa*. Bogor: Penerbit Ghalia Indonesia.
- Ricky Fauji (2017) "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Nilai Pelanggan terhadap Kepuasan Konsumen Go-Jek dengan studi Kasus pada konsumen Go-Jek pengguna layanan Go-Ride di Kota Yogyakarta". *Skripsi*. Yogyakarta: Progam Studi Manajemen. Fakultas Ekonomi. Yogyakarta: Universitas Sanata Dharma.
- Sanubari, F., & Amalia S. (2019). "Gambaran Kepuasan Kerja pada Pengemudi Layanan Jasa Transportasi Ojek Online". *Jurnal*. Malang: Universitas Muhammadiyah Malang.
- Sarjono, Haryadi dan Winda Julianita. (2011). *SPSS vs LISREL Sebuah Pengantar Aplikasi untuk Riset*. Jakarta: Salemba Empat.

- Siregar, Syofian. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif: Dilengkapi Perbandingan Perhitungan Manual & SPSS*. Jakarta: Kencana.
- Siregar, Syofian. (2017). *Statistik Parametrik Untuk Penelitian Kuantitatif: Dilengkapi dengan Perhitungan Manual dan Aplikasi Versi SPSS 17 cetakan kelima*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2009). *Statistik Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2014) *Metode Penelitian Pendidikan kuantitatif , Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sunyoto, Danang. (2013). *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: CAPS Center of Academy Publishing Service
- Stanton, William J. (2012). *Prinsip Pemasaran, alih Bahasa Yohanes Lamarto*. Jakarta: Erlangga.
- Tjiptono, Fandy. (2005). *Prinsip-Prinsip Total Quality Service (TQS)*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy and Gregorius Chandra. (2011). *Service Quality Satisfaction*. Yogyakarta: CV. Andi.
- Tjiptono, Fandy dkk. (2008). *Pemasaran Strategi*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy. (2014). *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Utami, Christina Widya. (2010). *Manajemen Ritel*. Jakarta: Salemba Empat.
- <https://www.topbrand-award.com/en/2018/07/jasa-transportasi-online-2018/> (diakses tanggal 30 september 2019 pukul 01:49).